

## 三原市消費生活センター運営事業（説明資料）

## 1. 相談件数, 相談方法及び相談者の性別・年齢別・職業別内訳

区 分		H 2 8 年度 相談件数	構成比 (総数)	H 2 7 年度 相談件数	構成比 (総数)	H 2 6 年度 相談件数	構成比 (総数)
合 計		539	100.0%	556	100.0%	610	100.0%
相談方法	来訪	160	29.7%	171	30.8%	169	27.7%
	電話	379	70.3%	385	69.2%	441	72.3%
	文書	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	その他・不明	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
性別	男性	260	48.2%	226	40.6%	259	42.5%
	女性	255	47.3%	316	56.8%	273	44.8%
	不明	24	4.5%	14	2.5%	78	12.8%
年齢別	20歳未満	5	0.9%	2	0.4%	13	2.1%
	20歳代	26	4.8%	9	1.6%	17	2.8%
	30歳代	35	6.5%	37	6.7%	28	4.6%
	40歳代	39	7.2%	42	7.6%	37	6.1%
	50歳代	36	6.7%	58	10.4%	45	7.4%
	60歳代	65	12.1%	49	8.8%	60	9.8%
	70歳以上	124	23.0%	107	19.2%	119	19.5%
	不明	185	38.8%	252	45.3%	213	47.7%
職業別	給与生活者	115	21.3%	102	18.3%	118	19.3%
	自営・自由業	27	5.0%	29	5.2%	19	3.1%
	家事従事者	57	10.6%	105	18.9%	145	23.8%
	学生	10	1.9%	3	0.5%	18	3.0%
	無職	123	22.8%	90	16.2%	128	21.0%
	団体	13	2.4%	8	1.4%	7	1.1%
	その他・不明	194	36.0%	219	39.5%	175	28.7%

## ○消費生活相談事業

場 所 市役所 5 階 消費生活センター

※巡回相談は予約制で、毎月第 2, 3, 4 金曜日（14 時～16 時）に各支所で受け付けます。

開設日 月曜日～金曜日（祝祭日及び年末年始を除く。午前 9 時～午後 12 時, 午後 1 時～午後 4 時）

## 2. 販売購入形態別苦情相談件数(不当請求・架空請求含む)

販売購入形態	平成28年度		平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
総数	539	100.0%	556	100.0%	610	100.0%
店舗購入	93	17.3%	144	25.9%	159	26.1%
特殊販売	234	43.4%	280	50.4%	299	49.0%
訪問販売	35	6.5%	46	8.3%	66	10.8%
電話勧誘販売	48	8.9%	36	6.5%	77	12.6%
通信販売	124	23.0%	164	29.5%	143	23.4%
マルチ・マルチまがい	8	1.5%	12	2.2%	4	0.7%
ネガティブオプション	7	1.3%	4	0.7%	1	0.2%
訪問購入	11	2.0%	13	2.3%	8	1.3%
その他無店舗	1	0.2%	5	0.9%	0	0.0%
不明・無関係	212	39.3%	132	23.7%	152	24.9%

## 3. 相談内容別件数

平成28年度			平成27年度			平成26年度		
順位	内容	件数	順位	内容	件数	順位	内容	件数
①	インターネット通販	110	①	インターネット通販	115	①	インターネット通販	107
②	解約@	103	②	解約@	88	②	電話勧誘	78
③	詐欺	95	③	詐欺	79	③	解約@	60
④	高価格・料金	48	④	ポルノ・風俗	49	④	家庭訪問	59
⑤	電話勧誘	48	⑤	ワンクリック請求	47	⑤	詐欺	56
⑥	返金	48	⑥	電話勧誘	45	⑥	架空請求	43
⑦	架空請求	47	⑦	信用性	42	⑦	ワンクリック請求	40
⑧	ポルノ・風俗	39	⑧	返金	39	⑧	高価格・料金	38
⑨	ワンクリック請求	28	⑨	多重債務	39	⑨	クーリングオフ@	37
⑩	信用性	26	⑩	架空請求	36	⑩	ポルノ・風俗	32

## 4. 巡回相談件数

区分		平成28年度	平成27年度	平成26年度
合計		2	2	2
会場	本郷支所	1	1	1
	久井支所	0	0	1
	大和支所	1	1	0

## 5. 消費者月間記念講演会

区分	平成 28 年度	平成 27 年度	平成 26 年度
講師	ユーモアコンサルタント 矢野 宗宏	落語家 桂 春蝶	生活経済ジャーナリスト いちのせ かつみ
講演 テーマ	私はダメされない！ ～金融犯罪を防ぎ笑って暮らそう～	爆笑！ 落語で学ぶ消費生活	爆笑！おもしろい人生のススメ！ ～転ばぬ先のお金学～
参加人 数	230 人	400 人	300 人

※平成 28 年度講演会における聴講者の理解度（アンケート調査結果） 回答者 183 人

- ①よく理解できた：142 人 (77.6%)  
 ②まあまあ理解できた：30 人  
 ③難しくてよく分からなかった：0 人  
 ④無回答：11 人

## 6. 相談件数に対する解決策の提示割合

区分	相談件数	処理不能	斡旋不調	解決件数	解決策提示割合
平成 25 年度	614	7	9	598	97.4%
平成 26 年度	610	6	9	595	97.5%
平成 27 年度	556	9	4	543	97.7%
平成 28 年度	539	3	2	534	99.1%

※解決策提示割合とは、相談件数に対する解決件数の割合

## 7. 弁護士アドバイザー制度利用状況

区分	利用回数	委託先	相談内容
H26	5	広島弁護士会 会長 船木 孝和 (担当) 尾道総合法律事務所/松島功治法律事務所	多重債務 1 件 時効の援用 1 件 売買契約の解除 2 件 商品の支払義務 1 件
H27	7	広島弁護士会 会長 木村 豊 (担当) 尾道総合法律事務所/びんご法律事務所	債務の支払義務 3 件 時効の援用 3 件 相続放棄 1 件
H28	9	広島弁護士会 会長 為末 和政 (担当) 大名法律事務所/三原みなど法律事務所	損害賠償請求 2 件 売買契約の解除 4 件 契約の取消 1 件 債務の支払義務 2 件

【参考：他市との比較】

8. 近隣市の相談件数

区分	三原市	尾道市	竹原市	東広島市
平成 26 年度	610	1003	152	1365
平成 27 年度	556	872	131	1209
平成 28 年度	539	876	120	1133

9. 相談内容の多い件数(キーワード上位3項目)

区分	順位	三原市	件数	尾道市	件数	竹原市	件数	東広島市	件数
H26	1	ネット通販	107	解約	198	解約	37	高額な商品	390
	2	電話勧誘	78	電話勧誘	171	高額な商品	29	解約	375
	3	解約	60	高額な商品	129	電話勧誘	28	プライバシー	321
H27	1	ネット通販	115	電話勧誘	146	解約	25	解約	388
	2	解約	88	解約	146	ネット通販	23	高額な商品	340
	3	詐欺	79	ネット通販	126	高額な商品	22	プライバシー	317
H28	1	ネット通販	110	ネット通販	217	ネット通販	25	解約	365
	2	解約	103	解約	148	解約	22	プライバシー	326
	3	詐欺	95	電話勧誘	145	電子広告	16	ネット通販	285

10. 消費生活センターへの来訪件数

区分	三原市	構成比	尾道市	構成比	竹原市	構成比	東広島市	構成比
平成 26 年度	169	27.7%	196	19.54%	52	34.21%	289	21.17%
平成 27 年度	171	30.8%	181	20.76%	53	40.46%	238	19.69%
平成 28 年度	160	29.7%	137	15.64%	52	43.33%	208	18.36%
構成比平均	29.4%		18.6%		39.3%		19.7%	

11. 消費生活相談員の報酬

区分	三原市	尾道市	竹原市	東広島市
基本給	H28 日給 9,180 円 H29 日給 9,250 円	月額 150,000 円 有資格者は月額 189,000 円	月額 183,000 円	月額 180,000 円
相談員数	3 人	2 人	1 人	3 人